

Services informatiques aux organisations : Option A « Solutions d'infrastructure, systèmes et réseaux » ; Option B « Solutions logicielles et applications métiers »

RNCP35340 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Sigle	BTS — Brevet de technicien supérieur
Code(s) NSF	326
Formacode(s)	24220, 31084
Code(s) ROME	M1810, M1801, M1805
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	31/08/2025

Certificateur(s)

MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE · SIRET : 11004401300040

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Un service informatique rendu à une organisation est défini comme un ensemble de solutions techniques (d'infrastructure ou applicatives) répondant à un besoin, soutenu par des activités de maintien en condition opérationnelle et de support, sur lequel le prestataire informatique s'engage.

Un besoin d'adaptation ou d'évolution du système informatique, support du système d'information d'une organisation, nécessite d'opérer des choix : créer ou adapter, faire ou faire faire, conserver ou remplacer une technologie, ou encore centraliser ou répartir.

En automatisant et en accompagnant les processus métier des organisations clientes, les services informatiques répondent à leur besoin d'efficacité et participent directement ou indirectement à la production de valeur ajoutée. En outre, la mise à disposition des services tient compte des risques opérationnels, des exigences de qualité et de conformité aux normes et standards ainsi que des obligations juridiques.

L'activité de la personne titulaire du diplôme s'inscrit dans un contexte de forte mutation des métiers à contenu technologique et d'évolution rapide de l'environnement professionnel. Ses interventions doivent respecter la réglementation, les normes et standards de qualité et de sécurité en vigueur, les contrats de services conclus avec l'organisation cliente et s'inscrire dans une démarche écoresponsable en participant à la réduction de l'impact de l'informatique sur l'environnement.

La personne titulaire du diplôme participe à la production et à la fourniture de services informatiques à une organisation, soit en tant que collaboratrice de cette organisation soit en tant qu'intervenante d'une entreprise de services du numérique, d'un éditeur de logiciels ou d'une société de conseil en technologies.

Les activités à ce niveau de qualification débouchent sur deux domaines métiers distincts, auxquels correspondent les deux options du diplôme :

- Solutions d'infrastructure, systèmes et réseaux ;
- Solutions logicielles et applications métiers.

ACTIVITÉS VISÉES

La personne titulaire du diplôme participe à la production et à la fourniture de services en réalisant ou en adaptant des solutions d'infrastructure et en assurant le fonctionnement optimal des équipements et des services

informatiques. Elle intervient plus particulièrement dans :

- l'installation, l'intégration, l'administration, la sécurisation des équipements et des services informatiques ;
- l'exploitation, la supervision et la maintenance d'une infrastructure systèmes et réseaux ;
- le choix et la mise en oeuvre de solutions d'hébergement ;
- la définition et la configuration des postes clients, des serveurs et des équipements d'interconnexion, leur déploiement et leur maintenance ;
- la gestion des actifs de l'infrastructure ;
- la recherche de réponses adaptées à des besoins d'évolution de l'infrastructure ou à des problèmes liés à la mise à disposition des services informatiques ;
- la résolution des incidents et l'assistance des utilisateurs ;
- le maintien de la qualité des services informatiques ;
- la détection, la réaction et l'investigation suite à un incident de sécurité.

En fonction de la taille de l'organisation cliente, la personne titulaire du diplôme peut également être amenée à participer aux missions suivantes :

- l'étude et la caractérisation de solutions d'évolution ou d'optimisation d'une infrastructure ;
- la prise en charge de la relation avec les fournisseurs et les prestataires informatiques ;
- la mesure des performances d'une infrastructure, des équipements ou des services informatiques

Option « Solutions logicielles et applications métiers »

La personne titulaire du diplôme participe à la production et à la fourniture de services en développant, en adaptant ou en maintenant des solutions applicatives. Elle intervient plus particulièrement dans :

- la définition des spécifications techniques à partir de l'expression des besoins des utilisateurs et des contraintes de l'organisation préalablement recensés, notamment liées à la sécurité ;
- la réalisation, l'adaptation, la sécurisation puis la validation de solutions applicatives à l'aide des cadres applicatifs (frameworks) retenus ;
- la gestion du patrimoine applicatif ;
- la rédaction de la documentation d'une solution applicative ;
- la recherche de réponses adaptées à des problèmes liés à la fourniture et à la sécurisation des services informatiques ;
- l'accompagnement et l'assistance des utilisateurs ;
- le maintien de la qualité des services applicatifs.

En fonction de la taille du projet auquel elle est associée, la personne titulaire du diplôme peut également être amenée à participer aux missions suivantes :

- l'étude de l'existant, le recueil des besoins des utilisateurs et l'élaboration du cahier des charges ;
- le choix des solutions techniques les plus adaptées ;
- le déploiement et la mise en production d'une solution applicative.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

- Support et mise à disposition de services informatiques :
- Gérer le patrimoine informatique
- Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution
- Développer la présence en ligne de l'organisation
- Travailler en mode projet
- Mettre à disposition des utilisateurs un service informatique
- Organiser son développement professionnel
- Option « Solutions d'infrastructure, systèmes et réseaux » :
- Administration des systèmes et des réseaux

Concevoir une solution d'infrastructure réseau Installer, tester et déployer une solution d'infrastructure réseau

Exploiter, dépanner et superviser une solution d'infrastructure réseau

- Cybersécurité des services informatiques

Protéger les données à caractère personnel

Préserver l'identité numérique de l'organisation

Sécuriser les équipements et les usages des utilisateurs

Garantir la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité des services informatiques et des données de l'organisation face à des cyberattaques

Assurer la cybersécurité d'une infrastructure réseau, d'un système, d'un service

- Option « Solutions logicielles et applications métiers »

- Conception et développement d'applications

Concevoir et développer une solution applicative

Assurer la maintenance corrective ou évolutive d'une solution applicative

Gérer les données

- Cybersécurité des services informatiques

Protéger les données à caractère personnel

Préserver l'identité numérique de l'organisation

Sécuriser les équipements et les usages des utilisateurs

Garantir la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité des services informatiques et des données de l'organisation face à des cyberattaques

Assurer la cybersécurité d'une solution applicative et de son développement

- Culture générale et expression :

Communiquer par écrit :

- appréhender et réaliser un message écrit ;
- respecter les contraintes de la langue écrite ;
- synthétiser des informations : fidélité à la signification des documents, exactitude et précision dans leur compréhension et leur mise en relation, pertinence des choix opérés en fonction du problème posé et de la problématique, cohérence de la production ;
- répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture.

Communiquer oralement :

- s'adapter à la situation : maîtrise des contraintes de temps, de lieu, d'objectifs et d'adaptation au destinataire, choix des moyens d'expression appropriés, prise en compte de l'attitude et des questions du ou des interlocuteurs ;
- organiser un message oral : respect du sujet, structure interne du message.
- Expression et communication en langue anglaise :

Niveau B2 du CECRL pour les activités langagières suivantes :

- compréhension de documents écrits ;
- production et interaction écrites ;
- compréhension de l'oral ;
- production et interaction orales.
- Mathématiques pour l'informatique :
 - Comprendre et résoudre les problèmes mathématiques élémentaires auxquels une personne informaticienne est couramment confrontée (calcul binaire, masque de réseau, opérateurs logiques...) ;
 - Comprendre et manipuler les objets mathématiques fréquemment utilisés en programmation, de manière à pouvoir exploiter informatiquement une solution mathématique préalablement construite ;
 - résoudre des problèmes numériques nécessitant la mise en œuvre d'algorithmes qu'il s'agit de construire, de mettre en forme et dont on comparera éventuellement les performances.
- Culture économique, juridique et managériale pour l'informatique :
 - analyser des situations économiques, juridiques et managériales auxquelles un prestataire de services informatiques est confrontée ;
 - exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale ;
 - proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales adaptées aux situations proposées ;
 - établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique ;
 - exposer ses analyses et ses propositions de manière cohérente et argumentée.

Facultatif :

- Langue vivante 2
- Mathématiques approfondies
- Parcours de certification complémentaire

Blocs de compétences

RNCP35340BC01 — Support et mise à disposition de services informatiques

LISTE DE COMPÉTENCES

Gérer le patrimoine informatique
Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution
Développer la présence en ligne de l'organisation
Travailler en mode projet
Mettre à disposition des utilisateurs un service informatique
Organiser son développement professionnel

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Scolaires (établissements publics ou privés sous contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage habilités), Formation professionnelle continue (établissements publics habilités).
Contrôle en cours de formation : 1 évaluation de 40 minutes.
Formation professionnelle continue (établissements publics habilités à pratiquer le CCF pour ce BTS). Contrôle en cours de formation
Scolaires (établissements privés hors contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage non habilités), Formation professionnelle continue (établissements non habilités)
Au titre de leur expérience professionnelle
Enseignement à distance.
Forme ponctuelle orale de 40 minutes

RNCP35340BC02 — Option A : « Solutions d'infrastructure, systèmes et réseaux » : Administration des systèmes et des réseaux

LISTE DE COMPÉTENCES

Concevoir une solution d'infrastructure réseau
Installer, tester et déployer une solution d'infrastructure réseau
Exploiter, dépanner et superviser une solution d'infrastructure réseau

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Scolaires (établissements publics ou privés sous contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage habilités), Formation professionnelle continue (établissements publics habilités).
Contrôle en cours de formation : 1 évaluation de 40 minutes dont 1h30 de préparation.
Formation professionnelle continue (établissements publics habilités à pratiquer le CCF pour ce BTS).
CCF1 situation d'évaluation
Scolaires (établissements privés hors contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage non habilités), Formation professionnelle continue (établissements non habilités)
Au titre de leur expérience professionnelle
Enseignement à distance.
Épreuve ponctuelle pratique et orale d'une durée de 40 minutes dont 1h30 de préparation.

RNCP35340BC03 — Option A « Solutions d'infrastructure, systèmes et réseaux » Cybersécurité des services informatiques

LISTE DE COMPÉTENCES

Protéger les données à caractère personnel
Préserver l'identité numérique de l'organisation
Sécuriser les équipements et les usages des utilisateurs
Garantir la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité des services informatiques et des données de l'organisation face à des cyberattaques
Assurer la cybersécurité d'une infrastructure réseau, d'un système, d'un service

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Scolaires (établissements publics ou privés sous contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage habilités), Formation professionnelle continue (établissements publics habilités).
Forme ponctuelle écrite de 4 heures
Formation professionnelle continue (établissements publics habilités à pratiquer le CCF pour ce BTS).
Forme ponctuelle écrite
Scolaires (établissements privés hors contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage non habilités), Formation

professionnelle continue (établissements non habilités)
Au titre de leur expérience professionnelle
Enseignement à distance.
Forme ponctuelle écrite de 4 heures

RNCP35340BC04 — Option B « Solutions logicielles et applications métiers » : Conception et développement d'applications

LISTE DE COMPÉTENCES

Concevoir et développer une solution applicative
Assurer la maintenance corrective ou évolutive d'une solution applicative
Gérer les données

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Scolaires (établissements publics ou privés sous contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage habilités), Formation professionnelle continue (établissements publics habilités).
CCF 1 situation d'évaluation d'une durée de 40 minutes dont 1h30 de préparation
Formation professionnelle continue (établissements publics habilités à pratiquer le CCF pour ce BTS).
CCF 1 situation d'évaluation
Scolaires (établissements privés hors contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage non habilités), Formation professionnelle continue (établissements non habilités)
Au titre de leur expérience professionnelle
Enseignement à distance.
CCF 1 situation d'évaluation d'une durée de 40 minutes dont 1h30 de préparation

RNCP35340BC05 — Option B « Solutions logicielles et applications métiers » : Cybersécurité des services informatiques

LISTE DE COMPÉTENCES

Protéger les données à caractère personnel
Préserver l'identité numérique de l'organisation
Sécuriser les équipements et les usages des utilisateurs
Garantir la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité des services informatiques et des données de l'organisation face à des cyberattaques
Assurer la cybersécurité d'une solution applicative et de son développement

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Scolaires (établissements publics ou privés sous contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage habilités), Formation professionnelle continue (établissements publics habilités).
Forme ponctuelle écrite de 4 heures
Formation professionnelle continue (établissements publics habilités à pratiquer le CCF pour ce BTS).
Forme ponctuelle écrite
Scolaires (établissements privés hors contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage non habilités), Formation professionnelle continue (établissements non habilités)
Au titre de leur expérience professionnelle
Enseignement à distance.
Forme ponctuelle écrite de 4 heures

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

La personne titulaire du diplôme peut exercer son activité dans différents cadres :

- entité informatique interne à une organisation ;
- entreprise de services du numérique ;
- société de conseil en technologies ;
- éditeur de logiciels informatiques.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Option « Solutions d'infrastructure, systèmes et réseaux » :

Les dénominations d'emplois concernés sont diverses. À titre indicatif, les appellations les plus fréquentes sont les suivantes :

- administrateur systèmes et réseaux ;
- administrateur sécurité ;
- support systèmes et réseaux ;
- technicien avant-vente ;
- technicien d'infrastructure ;
- technicien développement – exploitation ;
- technicien de maintenance ;
- technicien réseaux – télécoms ;
- technicien support et déploiement ;
- technicien systèmes et réseaux.

Option « Solutions logicielles et applications métiers »

Les dénominations d'emplois concernées sont diverses. À titre indicatif, les appellations les plus fréquentes sont les suivantes :

- analyste d'applications ;
- analyste d'études ;
- analyste programmeur ;
- chargé d'études informatiques ;
- développeur d'applications informatiques ;
- développeur d'applications mobiles ;
- technicien développement – exploitation ;
- développeur Web ;
- informaticien d'études ;
- programmeur d'applications ;
- responsable des services applicatifs ;
- technicien d'études informatiques.

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Élevée (4/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 3 à 5 sur 5.
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible, Lien formation-emploi
Salaire médian (mensuel)	2 690 €
Diplôme le plus fréquent	Diplôme de niveau bac+5 ou plus (doctorat, master ou équivalent) en communication et information (41 % des actifs en emploi)
Familles professionnelles (FAP)	M1X80 — Techniciens d'étude et de développement en informatique · tension 4/5 (Élevée) M1X81 — Techniciens de production, d'exploitation, d'installation, et de maintenance, support et services aux utilisateurs en informatique · tension 4/5 (Élevée) M2X90 — Ingénieurs et cadres d'étude, recherche et développement en informatique et télécom · tension 5/5 (Très élevée) M2X92 — Responsables et cadres de la production, de l'exploitation et de la maintenance informatique et télécom · tension 3/5 (Modérée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	37 007
Jugés difficiles à recruter	51 %
Emplois saisonniers	2 %

Familles professionnelles (FAP)

M1X80 — Techniciens d'étude et de développement en informatique
M1X81 — Techniciens de production, d'exploitation, d'installation, et de maintenance, support et services aux utilisateurs en informatique
M2X90 — Ingénieurs et cadres d'étude, recherche et développement en informatique et télécom
M2X92 — Responsables et cadres de la production, de l'exploitation et de la maintenance informatique et télécom

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation initiale, Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, Candidature individuelle, VAE

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE, FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, CANDIDATURE INDIVIDUELLE, VAE

Le jury, nommé pour chaque session par arrêté du recteur d'académie, est présidé par un enseignant-chercheur ou par un inspecteur d'académie-inspecteur pédagogique régionale de la spécialité du diplôme. Il est composé à parts égales :

- De professeurs de l'enseignement public, représentant la majorité des personnels enseignants, dont un enseignant-chercheur, et s'il y a lieu, de professeurs de l'enseignement privé sous contrat ou exerçant en centre de formation d'apprentis ou en section d'apprentissage.
- De membres de la profession intéressée par le diplôme, employeurs et salariés.

ACCESSIBLE EN OUTRE-MER

Nouvelle-Calédonie, Polynésie française

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle	7 816 €
Selon la branche	6 000 € – 8 318 €
Prise en charge	Branches concernées
7 816 €	Valeur par défaut · 144 branches
8 318 €	CPNE Branche Caoutchouc, CPNE chimie, CPNE de l'ingénierie, des services informatiques et du conseil, CPNE de la branche de l'hospitalisation privée à statut commercial et du thermalisme, CPNE de la branche ferroviaire
8 124 €	COPANIEF - Fabricant de sucres, CPNE Boulangerie-pâtisserie industrielles, CPNE Branche ITV, CPNE des Métiers de la Transformation des Grains, CPNE industries alimentaires diverses
8 125 €	CPNE Personnel navigant technique des exploitants d'hélicoptères, CPNE Transport aérien : personnel au sol, CPNE Travail Temporaire, CPNEF de la Branche des organismes de formation, CPNEFP des commerces de gros
8 128 €	CNPEFP des sociétés d'assistance, CPNE Entreprises des activités du déchet et de la propreté urbaine, CPNEFP Régime général de la Sécurité sociale, CPNEFP des sociétés d'assurances
8 114 €	CPNE Expertise en automobile, CPNE autoroutes, CPNEFP Professions de la Photographie, CPNEFP de la branche des prestataires de services du secteur tertiaire
7 600 €	CPNE du Commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire, CPNE du commerce de détail alimentaire non spécialisé, CPNEF de l'audiovisuel
8 246 €	CPNE Branche Caisse d'Epargne, CPNE de la branche Banque Populaire
8 220 €	CPNEFP des commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager, CPNEFP du Négoce de l'ameublement

7 840 €	CPNE des Vins et Spiritueux, CPNEFP de la Mutualité Sociale Agricole
6 000 €	CPNEF inter-secteurs papier carton, CPNEFP Carrières et matériaux
8 226 €	CPNEFP Sports Loisirs
8 216 €	CPNEFP Import-Export
8 169 €	CPNE des Télécoms
8 100 €	CPNEFP de la branche négoce et prestations de services dans les domaines médico-techniques
8 072 €	CPNEF de la Publicité
8 069 €	CPNEFP de la branche des entreprises du bureau et du numérique (commerces et services)
8 047 €	CPNEFP de la branche de la promotion immobilière
7 966 €	CNPE des sociétés financières
7 953 €	CPNEFP de la Branche des Caisses régionales de Crédit Agricole et autres organismes
7 918 €	CPNE-FP Industries céramiques
7 906 €	CPNE de l'immobilier
7 775 €	CPNEFP de la branche commerce de détail de l'habillement et articles textiles
7 544 €	CPNEFP Agences de voyages et tourisme
7 410 €	CPNE de la branche des experts comptables et commissaires aux comptes
7 000 €	CPNEFP de l'enseignement privé indépendant
6 600 €	CPNE Banque
6 041 €	CPNEFP de l'industrie cimentière

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 31/08/2025

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP17108

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP40792

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://enqdip.sup.adc.education.fr/bts/index.htm>

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000038529532>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/35340/>

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	245
Montant total engagé	563 553 €

Coût moyen par dossier	2 300 €
Durée moyenne	400 h
Période	09/2021 – 08/2025
France compétences	78 %
France Travail	6 %
Reste à charge titulaire	5 %
Régions	5 %
OPCO	3 %
Entreprise	3 %
Compte d'engagement citoyen	0 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.